

Подписано электронной подписью:
Вержицкий Данил Григорьевич
Должность: Директор КГПИ ФГБОУ ВО «КемГУ»
МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
471086fad29a3b30e244c728abc3661ab35c9d50210dcf0e75e03a5b6fdf6436
ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Кемеровский государственный университет»
Кузбасский гуманитарно-педагогический институт

(Наименование филиала, где реализуется данная дисциплина)

Факультет психологии и педагогики

УТВЕРЖДАЮ

Декан ФПП

_____ Л. Я. Лозован

«29» марта 2024 г.

Рабочая программа дисциплины

К.М.01.09 Психология общения и переговоров

Код, название дисциплины

Специальность

37.05.02 Психология служебной деятельности

Специализация

Психология безопасности

Программа специалитета

Квалификация выпускника

Психолог

Форма обучения

Очная

Год набора 2024

Новокузнецк, 2024

Лист внесения изменений

В РПД К.М.01.09 Психология общения и переговоров

(код по учебному плану, название дисциплины)

Сведения об утверждении:

утверждена Ученым советом факультета психологии и педагогики
(протокол Ученого совета факультета № 8 от 29.03.2024 г.)

для ОПОП 2024 года набора на 2024 / 2025 учебный год
по специальности 37.05.02 Психология служебной деятельности

специализация / «Психология безопасности»

Одобрена на заседании методической комиссии факультета психологии и педагогики
протокол методической комиссии факультета № 5 от 20.03.2024 г.)

Одобрена на заседании обеспечивающей кафедры психологии и общей педагогики
протокол № 7 от 14.03.2024 г.

Алонцева А.И. /
(Ф. И.О. зав. кафедрой)

(Подпись)

Оглавление

1. Цель дисциплины.....	3
1.1 Формируемые компетенции	3
1.2 Дисциплины и практики, участвующие в формировании компетенций.....	3
1.3 Знания, умения, навыки (ЗУВ) по дисциплине.....	3
2. Объём и трудоёмкость дисциплины по видам учебных занятий. Формы промежуточной аттестации.	4
3. Учебно-тематический план и содержание дисциплины.....	5
3.1 Учебно-тематический план.....	5
3.2 Содержание занятий по видам учебной работы.....	6
4. Порядок оценивания успеваемости и сформированности компетенций обучающегося в текущей и промежуточной аттестации.	10
5. Материально-техническое, программное и учебно-методическое обеспечение дисциплины.....	15
5.1 Учебная литература.....	15
5.2 Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины.....	16
6. Другие сведения и (или) материалы.	16
6.1 Примерные темы письменных учебных работ	16
6.2 Примерные вопросы и задания / задачи для промежуточной аттестации	17

1. Цель дисциплины

В результате освоения данной дисциплины у обучающегося должны быть сформированы компетенции основной профессиональной образовательной программы специалитета (далее - ОПОП).

Содержание компетенций как планируемых результатов обучения по дисциплине см. таблицы 1 и 2.

1.1 Формируемые компетенции

Таблица 1 - Формируемые дисциплиной компетенции

Наименование вида компетенции	Наименование категории (группы) компетенций	Код и название компетенции
Универсальная	Коммуникация	УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия

1.2 Дисциплины и практики, участвующие в формировании компетенций

Таблица 2 – Индикаторы достижения компетенций по ОПОП

Код и название компетенции	Индикаторы достижения компетенции по ОПОП	Дисциплины и практики, формирующие компетенцию ОПОП
УК-4 - Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия.	УК-4.1. Владеет системой норм русского литературного языка при его использовании в качестве государственного языка РФ и нормами иностранного(ых) языка(ов), использует различные формы, виды устной и письменной коммуникации. УК-4.2. Использует языковые средства для достижения профессиональных целей на русском и иностранном(ых) языке(ах) в рамках межличностного и межкультурного общения.	К.М.01.07 Иностранный язык, 1 сем, 2 з.е. К.М.01.08 Иностранный язык в профессиональной сфере, 2 сем, 4 з.е. К.М.01.09 Психология общения и переговоров, 3 сем, 3 з.е. К.М.02.16.03 Тренинг конструктивного общения в служебной деятельности, 9 сем, 3 з.е. К.М.04.ДВ.03.01 Деловое общение в служебной деятельности, 9 сем, 4 з.е. К.М.04.ДВ.03.02 Психология массовой коммуникации, 9 сем, 4 з.е. К.М.07.03(П) Практика по профилю профессиональной деятельности, 7 сем, 6 з.е. К.М. 08.01 (Пд) Преддипломная практика, 10 сем, 9 з.е. К.М.08.03(Д) Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы, 10 сем, 6 з.е.

1.3 Знания, умения, навыки (ЗУВ) по дисциплине

Таблица 3 – Знания, умения, навыки, формируемые дисциплиной

Код и название компетенции	Индикаторы достижения компетенции, закрепленные за дисциплиной	Знания, умения, навыки (ЗУВ), формируемые дисциплиной
----------------------------	--	---

<p>УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия</p>	<p>УК-4.1. Владеет системой норм русского литературного языка при его использовании в качестве государственного языка РФ и нормами иностранного(ых) языка(ов), использует различные формы, виды устной и письменной коммуникации.</p>	<p>Знать: – особенности устной и письменной коммуникации, их виды, формы, жанровые разновидности и критерии эффективности общения; – правила речевого этикета в повседневном и профессиональном общении;</p> <p>Уметь: – выбирать необходимые вербальные и невербальные средства общения для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия с учетом коммуникативной ситуации; – создавать и корректировать устные и письменные высказывания, характерные для повседневной и деловой коммуникации;</p> <p>Владеть: – навыками прогнозирования, оценки и корректировки собственного и чужого коммуникативного поведения в различных условиях коммуникации; – навыками использования высказываний, характерных для деловой коммуникации на государственном языке.</p>
--	---	--

2. Объём и трудоёмкость дисциплины по видам учебных занятий. Формы промежуточной аттестации.

Таблица 4 – Объем и трудоемкость дисциплины по видам учебных занятий

Общая трудоемкость и виды учебной работы по дисциплине, проводимые в разных формах	Объём часов по ОФО
1 Общая трудоемкость дисциплины	108
2 Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)	36
Аудиторная работа (всего):	36
в том числе:	
Лекции	16
практические занятия, семинары	20
в интерактивной форме	
3 Самостоятельная работа обучающихся (всего)	72
4 Промежуточная аттестация обучающегося – зачет с оценкой	3 семестр

3. Учебно-тематический план и содержание дисциплины

3.1 Учебно-тематический план

Таблица 5 – Учебно-тематический план очной формы обучения

№ п/п	Разделы и темы дисциплины по занятиям	Общая трудоёмкость (всего час.)	Трудоёмкость занятий (час.)					
			ОФО			СРС	Формы текущего контроля и промежуточной аттестации успеваемости	
			Аудиторн. Занятия		лекц.			практ.
			лекц.	практ.				
Семестр 3								
1	Психологическая характеристика общения	36	6	6	24	ПР-3, УО-1		
1.1	Характеристика науки «Психология общения» и её предмета	4	2	0	2			
1.2	Коммуникативная сторона общения и её характеристика	4	2	0	2			

1.3	Коммуникативная компетентность личности и механизмы её формирования	4	0	2	2	
1.4	Вербальная коммуникация как средство общения	4	0	2	2	
1.5	Невербальные средства общения	2	0	0	2	
1.6	Перцептивная сторона общения и её характеристика	4	0	0	4	
1.7	Интерактивная сторона общения и её характеристика	2	0	0	2	
1.8	Конфликт как специфическая форма взаимодействия	4	0	0	4	
1.9	Конструктивное поведение в ситуации социального конфликта	4	2	0	2	
1.10	Практика конструктивного поведения в ситуации социального конфликта	4	0	2	2	
2	Общение как механизм психологического влияния	36	4	8	24	УО-1, ПР-1, ПР
2.1	Психологические техники влияния на людей: убеждение, внушение, манипуляции	10	2	2	6	
2.2	Переговоры как главный способ разрешения конфликтов	6	2	0	4	
2.3	Содержание переговорного процесса	6	0	2	4	
2.4	Анализ позиции противоположной стороны и составление психологического портрета партнеров	6	0	2	4	
2.5	Тактики переговорного процесса	8	0	2	6	
3	Характеристика основных форм общения и их реализации	36	6	6	24	УО-1, ТС-3, ПР-3
3.1	Беседа как основная форма межличностного общения	6	2	0	4	
3.2	Особенности индивидуальной и групповой беседы	6	2	0	4	
3.3	Психотехники эффективного слушания и передачи информации	6	0	2	4	
3.4	Психотехники установления раппорта и формирования аттракции	6	0	2	4	
3.5	Публичное выступление и правила его организации	6	2	0	4	
3.6	Публичные презентации, аргументации и возражения	6	0	2	4	
	ИТОГО:	108	16	20	72	

3.2 Содержание занятий по видам учебной работы

Таблица 6 – Содержание дисциплины

№ п/п	Наименование раздела	Содержание раздела
-------	----------------------	--------------------

дисциплины		
Раздел 1. Психологическая характеристика общения		
<i>Содержание лекционного курса</i>		
1.1.	Характеристика науки «Психология общения» и её предмета	Степень научной разработанности проблемы. Предмет и задачи психологии общения как отрасли психологической науки. Потребность в общении и её природа, психологическая структура общения, классификация видов общения, его средства и функции
1.2	Коммуникативная сторона общения и её характеристика	Характеристика общения как коммуникативного процесса, понятие социальной коммуникации. Структурные и динамические характеристики коммуникации. Принципы коммуникации. Причины неэффективной коммуникации. Способность изучать психологический климат, анализировать формы организации взаимодействия в служебных коллективах, проводить работу с целью создания и поддержания психологического климата, способствующего оптимизации служебной деятельности.
1.9	Конструктивное поведение в ситуации социального конфликта	Социально-психологическая характеристика конфликтов. Типология конфликтов. Прогнозирование социальных конфликтов. Способность проявлять психологическую устойчивость в сложных и экстремальных условиях, применять методы эмоциональной и когнитивной регуляции для оптимизации собственной деятельности и психологического состояния.
<i>Темы практических/семинарских занятий</i>		
1.3	Коммуникативная компетентность личности и механизмы её формирования	Анализ коммуникативной компетентности, её составляющих: коммуникативные навыки, тактики и стратегии. Понятие коммуникативной личности и её структура. Виды коммуникаторов. Механизмы и способы формирования компетентности в общении.
1.4	Особенности восприятия вербальной информации	1. Понятие вербальной коммуникации 2. Виды вербальной коммуникации 3. Основные функции языка 4. Типы высказываний 5. Коммуникативные барьеры 6. Установки на общение
1.10	Практика конструктивного поведения в ситуации социального конфликта	Управление конфликтами: симптоматика; диагностика; профилактика; предупреждение; ослабление; урегулирование; разрешение; пресечение; гашение; устранение. Формы завершения конфликта: разрешение; урегулирование; устранение; перерастание в другой конфликт. Разрешение конфликта как многоступенчатый процесс. Стратегии выхода из конфликта: соперничество; компромисс; сотрудничество; избегание; приспособление.
2		
Раздел 2. Общение как механизм психологического влияния		
<i>Содержание лекционного курса</i>		
2.1	Психологические техники влияния на людей: убеждение, внушение, манипуляции	Понятие о психологическом влиянии и его виды. подходы к организации влияния. Психологическая техника убеждающего воздействия. Цели убеждающего воздействия. психотехнический алгоритм убеждения, Условия эффективности убеждающего воздействия. Аргументирование Требования формирования аргументаций, требования к тезису, основные ошибки в построении тезиса. Требования к аргументам: риторические методы

		<p>аргументации. Спекулятивные методы аргументации</p> <p>Техника опровержения доводов оппонента Работа с возражениями. Типичные причины возражений собеседника.</p> <p>Компоненты человеческой психики, подверженные внушающему воздействию. Проблема социального контроля индивидуального и коллективного поведения. Психологические модели социального влияния.</p> <p>Управление и манипулирование. Манипулирование как реализация корыстных интересов. Виды манипулирования: экономическое, политическое, бюрократическое, идеологическое, психологическое.</p> <p>Сущность и методы манипулирования</p>
2.2	Переговоры как главный способ разрешения конфликтов	<p>Переговоры в качестве конструктивного способа разрешения различных конфликтных ситуаций. Основные условия эффективного проведения переговорного процесса. Этапы переговоров. Ключевые слова. Диалог / спор / конфликтная ситуация / Переговоры / переговорный процесс / стороны / разрешение / Условия</p>
<i>Темы практических/семинарских занятий</i>		
2.1	Виды внушения. Техники внушения. Игры и манипуляции	<ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие внушаемость 2. Понятие суггестор, суггестия, суггеренд. 3. Приведите примеры использования внушения руководителем при взаимодействии с подчиненными. 4. Раскройте понятие самовнушение, механизмы самовнушения. 5. Что такое «манипуляции в общении»? 6. Какие стратегии поведения типичны для манипуляторов? 7. Как противостоять манипуляциям в общении? 8. Назовите и охарактеризуйте манипулятивные роли по Эрику Берну. 9. Каким образом можно распознать эго-состояния родителя, взрослого, ребенка?
2.3	Содержание переговорного процесса	<p>Подготовка к переговорам: выбор стратегии и тактики</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Правовое регулирование, задачи, принципы, виды медиации 2. Конфиденциальность информации, относящейся к процедуре медиации; функции, права и обязанности медиатора 3. 4. Основные стадии подготовки переговоров 5. Решение организационных вопросов: где, когда и как проводить переговоры 6. Подготовка персонала к проведению переговоров
2.4	Анализ позиции противоположной стороны и составление психологического портрета партнеров	<ol style="list-style-type: none"> 1. Поведенческие тактики сторон переговорного процесса 2. Умения переговорщика (умение торговаться) 3. Тренировка специальных умений переговорщика 4. Жесты и позы допустимые в переговорном процессе 5. Имидж профессионального переговорщика 6. Личные психологические качества переговорщика
3	<i>Раздел 3. Характеристика основных форм общения и их реализации</i>	
	<i>Содержание лекционного курса</i>	
3.1	Беседа как основная форма	Понятие беседы, начало беседы, приемы. Передача

	межличностного общения	информации – вторая часть беседы. Фаза аргументации Задачи, решаемые на этапе завершения беседы. Методики, выявляющие эффективность беседы
3.2	Особенности индивидуальной и групповой беседы	Правила организации индивидуальной беседы. Социально-психологические показатели успешности индивидуальной беседы. Социально-психологические показатели успешности групповой беседы.
3.5	Публичное выступление и правила его организации	Публичное выступление - это устное монологическое высказывание с целью оказания воздействия на аудиторию. В сфере делового общения наиболее часто используются такие жанры, как доклад, информационная, приветственная и торговая речь. Правила его организации Публичное выступление
<i>Темы практических/семинарских занятий</i>		
3.3	Психотехники эффективного слушания и передачи информации	Психотехники активного слушания: Паузы. Они дают возможность собеседнику подумать. Уточнение. Просьба рассказать подробнее или «развернуть» вышесказанное. Перефраз. Приём предполагает, что слушатель своими словами повторяет то, что только что сказал его собеседник, в более общей форме. Эхо. Эффект от этого приёма похож на эффект от приёма «пауза». Сообщение о восприятии. Слушатель даёт обратную связь собеседнику, показывает, что понимает его, использует описание своего восприятия услышанного. Отражение чувств. Применяются фразы, соответствующие переживанию человека. Важно помнить следующие правила: собеседника не следует перебивать; визуальный контакт важен на протяжении всей беседы; не следует помогать собеседнику с ответом, лучше выдержать паузу и дать возможность ответить ему самому; обратная связь важна, пусть это будет кивок головой или многозначительное «mmm».
3.4	Психотехники установления раппорта и формирования аттракции	1. Понятие аттракции и приёмы её формирования. Психологический приём "имя собственное", Психологический приём «зеркало отношений». Психологический приём "золотые слова", Правила использования слов. Раппорт и его виды. Способы и приёмы его установления.
3.6	Публичные презентации, аргументации и возражения	1. Представьте этапы публичного выступления и правила его организации 2. Рассмотрите возможные затруднения при взаимодействии с аудиторией и выхода из них. 3. Дайте практические рекомендации, касающиеся привлечения и удержания внимания аудитории 4. Рассмотрите психологические приемы

		<p>саморегуляции в процессе публичного выступления.</p> <p>5. Как завершается выступление?</p> <p>6. Назовите средства повышения выразительности речи.</p> <p>7. Какие характеристики аудитории надо учитывать при подготовке выступления?</p> <p>8. Признаки эффективно представленной информации на презентации.</p> <p>9. Аргументация и построение возражений на презентациях.</p> <p>10. Принцип формулировки конкретной цели выступления.</p> <p>11. Принцип адаптации к установкам слушателей.</p> <p>12. Принцип хороших доводов и доказательств.</p> <p>13. Принцип организации доводов в соответствии с установками аудитории.</p> <p>14. Принцип мотивации.</p>
--	--	--

4. Порядок оценивания успеваемости и сформированности компетенций обучающегося в текущей и промежуточной аттестации.

Для положительной оценки по результатам освоения дисциплины обучающемуся необходимо выполнить все установленные виды учебной работы. Оценка результатов работы обучающегося в баллах (по видам) приведена в таблице 7.

Таблица 7– Балльно-рейтинговая оценка результатов учебной работы обучающихся по видам (БРС) для 2 семестра

Вид рейтинга	Весовой коэффициент, %	Виды учебной работы	Результаты учебной работы	Баллы
Текущая учебная работа в семестре (посещение занятий по расписанию и выполнение заданий)	80	Лекционные занятия	<p>Производится оценка посещаемости учебных занятий. Баллы выставляются в соответствии с критериями:</p> <p><i>3 балла</i> – выставляется в случае, если студент не имеет пропусков занятий;</p> <p><i>2 балла</i> – выставляется в случае, если студент имеет до 10% пропусков занятий;</p> <p><i>1 балл</i> – выставляется в случае, если студент имеет до 25% пропусков занятий;</p> <p><i>0 балл</i> – выставляется в случае, если студент имеет более 25% пропусков занятий.</p>	1 – 3
		Практические занятия, семинары	<p>Производится оценка следующих форм:</p> <ul style="list-style-type: none"> – выполнение заданий на практических занятиях; – устные ответы студентов на практических занятиях; – контроль самостоятельной работы; – проверка сформированности умений (в соответствии с 	21 – 40

			<p>изучаемыми темами);</p> <p>– коллоквиум</p> <p>Баллы выставляются в соответствии с критериями:</p> <p><i>2 балла</i> – выставляется в случае, если студент выполняет задание самостоятельно; показывает полный объем знаний, умений в освоении, пройденных тем и применение их на практике; нет ошибок в логических рассуждениях; в случае устного ответа – дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос (вопросы), свободно оперирует понятиями, умеет выделить существенные и несущественные его признаки, причинно-следственные связи; студент демонстрирует глубокие и прочные знания материала по заданным вопросам, исчерпывающе и последовательно, грамотно и логически стройно его излагает;</p> <p><i>1 балл</i> – работа выполнена полностью, но обоснований шагов решения недостаточно; допущена одна ошибка или два-три недочета; при устном ответе – дан полный, но недостаточно последовательный ответ на поставленный вопрос (вопросы), но при этом показано умение выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи; ответ логичен и изложен в терминах науки; студент знает материал по заданным вопросам, грамотно и последовательно его излагает, но допускает неточности в определениях.</p> <p><i>0 баллов</i> – работа выполнена не полностью; допущены грубые ошибки. Работа выполнена не самостоятельно. При устном ответе – дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов, обучающийся не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи, студент может конкретизировать обобщенные знания только с помощью преподавателя, студент знает только отдельные моменты, относящиеся к</p>	
--	--	--	--	--

			заданным вопросам, слабо владеет понятийным аппаратом.	
		Самостоятельная работа (соблюдение графика написания курсовой работы)	23 балла (пороговое значение) 35 баллов (среднее значение) 46 баллов (максимальное значение)	9 – 17
Итого по текущей работе в семестре (51 – 100% по приведенной шкале)				31 – 60
Промежуточная аттестация (экзамен)	20 (100% баллов приведенной шкалы)	Вопрос 1	10 балла (пороговое значение) 20 баллов (максимальное значение)	6 – 12
		Вопрос 2	10 балла (пороговое значение) 20 баллов (максимальное значение)	6 – 12
		Практическое задание	15 балла (пороговое значение) 30 баллов (максимальное значение)	8 – 16
Итого по промежуточной аттестации (экзамену)				20 – 40 б.
Суммарная оценка по дисциплине: сумма баллов текущей и промежуточной аттестации 51 – 100 б.				

Если к моменту проведения экзамена студент набирает 51 балл и более баллов, оценка может быть выставлена ему в ведомость и в зачетную книжку без процедуры принятия экзамена. Выставление оценок производится на последней неделе теоретического обучения по данной дисциплине.

Шкалы промежуточного контроля, по итогам изучения дисциплины.

Оценка «отлично» (100-85 баллов) ставится, если студент:

– Показывает глубокое и полное знание и понимание всего объема программного материала; полное понимание сущности рассматриваемых понятий, явлений и закономерностей, теорий, взаимосвязей.

– Умеет составить полный и правильный ответ на основе изученного материала; выделять главные положения, самостоятельно подтверждать ответ конкретными примерами, фактами; самостоятельно и аргументировано делать анализ, обобщать, формировать выводы. Устанавливает межпредметные (на основе ранее приобретенных знаний) и внутрипредметные связи, творчески применяет полученные знания в незнакомой ситуации. Последовательно, четко, связно, обоснованно и безошибочно излагает учебный материал: дает ответ в логической последовательности с использованием принятой терминологии; делает собственные выводы; формирует точное определение и истолкование основных понятий, законов, теорий; при ответе не повторяет дословно текст учебника; излагает материал научным языком; правильно и обстоятельно отвечает на дополнительные вопросы. Использует для доказательства выводы из наблюдений и опытов.

– Самостоятельно, уверенно и безошибочно применяет полученные знания в решении проблем на творческом уровне; допускает не более одного недочета, который легко исправляет по требованию преподавателя; умеет оперировать теоретическим материалом.

Оценка «хорошо» (75-84 балла) ставится, если студент:

– Показывает знания всего изученного программного материала. Дает полный и правильный ответ на основе изученных теорий; допускает незначительные ошибки и недочеты при воспроизведении изученного материала, определения понятий неточности при использовании научных терминов или в выводах и обобщениях из наблюдений и/или опыта.

– Материал излагает в определенной логической последовательности, при этом допускает одну негрубую ошибку или не более двух недочетов и может их исправить самостоятельно при требовании преподавателя; подтверждает ответ конкретными примерами; правильно отвечает на дополнительные вопросы преподавателя.

– Умеет самостоятельно выделять главные положения в изученном материале; на основании фактов и примеров обобщать, делать выводы, устанавливать внутри предметные связи. Применяет полученные знания на практике в видоизмененной ситуации, соблюдает основные правила культуры устной и письменной речи, использует научные термины.

Оценка «удовлетворительно» (51-74 балла) ставится, если студент:

– Усвоил основное содержание учебного материала, имеет пробелы в усвоении материала, не препятствующие дальнейшему усвоению программного материала; материал излагает не систематизировано, фрагментарно, не всегда последовательно.

– Показывает недостаточность в сформированности отдельных знаний и умений; выводы и обобщения аргументирует слабо, допускает в них ошибки.

– Допустил ошибки и неточности в использовании научной терминологии, определения понятий дал недостаточно четкие; не использовал в качестве доказательства выводы и обобщения из наблюдений, фактов или допустил ошибки при их изложении.

– Испытывает затруднения в применении знаний, необходимых для решения задач различных типов, при объяснении конкретных явлений на основе теорий и законов, или в подтверждении конкретных примеров практического применения теорий.

– Отвечает неполно на вопросы преподавателя (упуская основное), или воспроизводит содержание текста учебника, но недостаточно понимает отдельные положения, имеющие важное значение в этом тексте.

– Обнаруживает недостаточное понимание отдельных положений при воспроизведении текста учебника (записей, первоисточников) или отвечает неполно на вопросы преподавателя, допуская одну - две грубые ошибки.

Оценка «неудовлетворительно» (менее 50 баллов) ставится, если студент:

– Не усвоил и не раскрыл основное содержание материала; не делает выводов и обобщений.

– Не знает и не понимает значительную или основную часть программного материала в пределах поставленных вопросов или имеет слабо сформированные и не полные знания и не умеет применять их к решению конкретных вопросов и задач по образцу.

– При ответе (на один вопрос) допускает более двух грубых ошибок, которые не может исправить даже при помощи преподавателя.

– Не может ответить ни на один из поставленных вопросов.

– Полностью не усвоил материал.

Краткая характеристика используемых оценочных средств

Шкала оценки устного ответа

Отметка «отлично» ставится, если:

– знания отличаются глубиной и содер­жательностью, дается полный исчерпывающий ответ, как на основные вопросы билета, так и на дополнительные;

– студент свободно владеет научной терминологией;

– ответ студента структурирован, содержит анализ существующих теорий, научных школ, направлений и их авторов по вопросу билета;

– логично и доказательно раскрывает проблему, предложенную в билете;

– ответ характеризуется глубиной, полнотой и не содержит фактических ошибок;

– ответ иллюстрируется примерами, в том числе из собственного опыта;

– студент демонстрирует умение аргументировано вести диалог и научную дискуссию.

Отметка «хорошо» ставится, если:

– знания имеют достаточный содер­жательный уровень, однако отличаются слабой структурированностью; содержание билета раскрывается, но имеются неточности при ответе на дополнительные вопросы

– имеющиеся в ответе несущественные фактические ошибки, студент способен исправить самостоятельно, благодаря наводящему вопросу;

– недостаточно раскрыта проблема по одному из вопросов билета;

– недостаточно логично изложен вопрос;

– студент не может назвать авторов той или иной теории по вопросу билета;

– ответ прозвучал недостаточно уверенно;

– студент не смог продемонстрировать способность к интеграции теоретических знаний и практики.

Отметка «удовлетворительно» ставится, если:

– содержание билета раскрыто слабо, знания имеют фрагментарный характер, отличаются поверхностностью и малой содер­жательностью, имеются неточности при ответе на основные вопросы билета;

– программные материалы в основном излагаются, но допущены фактические ошибки;

– студент не может обосновать закономерности и принципы, объяснить факты;

– студент не может привести пример для иллюстрации теоретического положения;

– у студента отсутствует понимание излагаемого материала, материал слабо структурирован;

– у студента отсутствуют представления о межпредметных связях.

Отметка «неудовлетворительно» ставится, если:

– обнаружено незнание или непонимание студентом сущностной части социальной психологии;

– содержание вопросов билета не раскрыто, допускаются существенные фактические ошибки, которые студент не может исправить самостоятельно;

– на большую часть дополнительных вопросов по содержанию зачета-студент затрудняется, дать ответ или не дает верных ответов.

Шкала оценивания доклада

Оценка «отлично» выставляется, если: доклад содержит полную информацию по представляемой теме, основанную на обязательных литературных источниках и современных публикациях; выступление сопровождается качественным демонстрационным материалом (слайд-презентация, раздаточный материал); выступающий свободно владеет содержанием, ясно и грамотно излагает материал; свободно и корректно отвечает на вопросы и замечания аудитории; точно укладывается в рамки регламента.

Оценка «хорошо» выставляется, если: представленная тема раскрыта, однако доклад содержит неполную информацию по представляемой теме; выступление сопровождается демонстрационным материалом (слайд-презентация, раздаточный материал); выступающий ясно и грамотно излагает материал; аргументированно отвечает на вопросы и замечания аудитории, однако выступающим допущены незначительные ошибки в изложении материала и ответах на вопросы.

Оценка «удовлетворительно» выставляется, если: выступающий демонстрирует поверхностные знания по выбранной теме, имеет затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии курса; отсутствует сопроводительный демонстрационный материал.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если: доклад не подготовлен, либо имеет существенные пробелы по представленной тематике, основан на недостоверной информации, выступающим допущены принципиальные ошибки при изложении материала.

Для текущего контроля знаний использование тестирования.

Тестирование - одна из наиболее эффективных форм контроля и самоконтроля полученных знаний по учебному курсу. Тестовые задания предназначены для усвоения основных положений курса.

Данная форма контроля позволяет существенно экономить учебное время на аудиторных занятиях, опросить большое число студентов за ограниченное количество времени, и иметь надежный результат, так как опрос проводится по большому количеству вопросов.

Проведение тестирования эффективно использовать как на дневном, так и на заочном обучении.

Тестирование может оказать существенную помощь преподавателю для организации промежуточного и итогового контроля знаний студентов. Обучающие могут использовать предлагаемые вопросы теста для самоконтроля, что позволяет оценить свои знания по курсу перед экзаменом и тем самым обратить внимание на имеющиеся пробелы в усвоении учебного материала.

Шкала оценивания теста

Оценка «отлично» выставляется, если: процент правильных ответов 91-100 %;

Оценка «хорошо» выставляется, если: процент правильных ответов 75-90 %;

Оценка «удовлетворительно» выставляется, если: процент правильных ответов 50-74 %;

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если: процент правильных ответов менее 50 %.

Шкала и критерии оценивания уровня освоения дисциплинарных частей компетенций, приобретаемых при выполнении практических заданий

Балл		Уровень освоения	Критерии оценивания уровня освоения дисциплинарных компетенций после изучения учебного материала
уметь	Владеть		
5	5	Максимальный уровень	Студент правильно выполнил задание. Показал отличные владения навыками применения

			полученных знаний и умений при решении профессиональных задач в рамках усвоенного учебного материала. Ответил на все дополнительные вопросы на защите
4	4	Средний уровень	Студент выполнил задание с небольшими неточностями. Показал хорошие владения навыками применения полученных знаний и умений при решении профессиональных задач в рамках усвоенного учебного материала. Ответил на большинство дополнительных вопросов на защите
3	3	Минимальный уровень	Студент выполнил задание с существенными неточностями. Показал удовлетворительное владение навыками применения полученных знаний и умений при решении профессиональных задач в рамках усвоенного учебного материала. При ответах на дополнительные вопросы на защите было допущено много неточностей
2	2	Минимальный уровень не достигнут	При выполнении задания студент продемонстрировал недостаточный уровень владения умениями и навыками при решении профессиональных задач в рамках усвоенного учебного материала. При ответах на дополнительные вопросы на защите было допущено множество неточностей.

5 Материально-техническое, программное и учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Учебная литература

Основная учебная литература

1. *Матвеева, Л. В.* Психология ведения переговоров : учебное пособие для вузов / Л. В. Матвеева, Д. М. Крюкова, М. Р. Гараева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 121 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09865-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513586> (дата обращения: 03.09.2024).
2. *Митрошенков, О. А.* Деловые переговоры : учебное пособие для вузов / О. А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 315 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07951-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/515562> (дата обращения: 03.09.2024).
3. *Чернышова, Л. И.* Психология общения: этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 158 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16622-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531390> (дата обращения: 03.09.2024). *Дополнительная*

учебная литература

1. *Митрошенков, О. А.* Деловое общение: эффективные переговоры : практическое пособие / О. А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 315 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-10704-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516820> (дата обращения: 03.09.2024).
2. Психология делового общения : учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко [и др.] ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 325 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16813-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531735> (дата обращения: 03.09.2024).

5.2 Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

<p>204 Учебная аудитория (мультимедийная) для проведения:</p> <ul style="list-style-type: none">- занятий лекционного типа;- занятий семинарского (практического) типа;- групповых и индивидуальных консультаций;- текущего контроля и промежуточной аттестации; <p>Специализированная (учебная) мебель: доска маркерно-меловая, столы, стулья.</p> <p>Оборудование: стационарное - компьютер преподавателя, доска интерактивная, проектор, экран, акустическая система.</p> <p>Используемое программное обеспечение: MSWindows (MicrosoftImaginePremium 3 year по лицензионному договору № 1212/KMP от 12.12.2018 г. до 12.12.2021 г.), LibreOffice (свободно распространяемое ПО), антивирусное ПО ESET EndpointSecurity, лицензия №EAV-0267348511 до 30.12.2022 г.; MozillaFirefox (свободно распространяемое ПО), GoogleChrome (свободно распространяемое ПО), Opera (свободно распространяемое ПО), FoxitReader (свободно распространяемое ПО), WinDjView (свободно распространяемое ПО), Яндекс.Браузер (отечественное свободно распространяемое ПО). Интернет с обеспечением доступа в ЭИОС.</p>	<p>654027, Кемеровская область, г. Новокузнецк, просп. Пионерский, д. 13, пом. 2</p>
--	--

5.3 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Перечень СПБД и ИСС по дисциплине

База профессиональных данных «Мир психологии» – Режим доступа: <http://psychology.net.ru/>

Единое окно доступа к образовательным ресурсам – свободный доступ к интегральному каталогу образовательных интернет-ресурсов и к электронной библиотеке учебно-методических материалов для общего и профессионального образования (Психология). Режим доступа: http://window.edu.ru/catalog/?p_rubr=2.2.77.2

Научная электронная библиотека - www.elibrary.ru База данных статей из области психологии.

Soc.Lib.ru. – материалы по социологии, психологии и управлению. Сайт предназначен исключительно для научно-исследовательских целей, информирования общественности о научных разработках специалистов и прогрессивного развития мировой гуманитарной науки. Режим доступа <http://soc.lib.ru/>

6. Иные сведения и (или) материалы.

6.1 Примерные темы письменных учебных работ

1. Методологические основы науки «Психология общения»
2. Коммуникативная сторона общения и её характеристика
3. Коммуникативная компетентность личности и механизмы её формирования
4. Вербальная коммуникация как средство общения
5. Невербальная коммуникация как средство общения
6. Перцептивная сторона общения и её характеристика
7. Интерактивная сторона общения и её характеристика
8. Психологические техники влияния на людей: убеждение
9. Психологические техники влияния на людей: внушение
10. Психологические техники влияния на людей: манипуляции
11. Психотехники эффективного слушания и передачи информации
12. Психотехники установления раппорта в межличностном общении
13. Психотехники формирования аттракции в межличностном общении
14. Правила и приёмы организации коммуникации при публичном выступлении
15. Конфликт как вид социального взаимодействия
16. Практика конструктивного поведения в ситуации социального конфликта.
17. Теоретические подходы к исследованию общения: информационный;

интеракционный; реляционный

18. Актуальные проблемы исследования в психологии общения.
19. Методы изучения психологии общения: наблюдение, эксперимент
20. Методы изучения психологии общения: опрос, контент-анализ.
21. Методы изучения психологии общения: тестирование, проективные методики
22. Диагностическая практика психологии общения: методики изучения психологии

общения

23. Беседа, структура беседы
24. Психотехники установления раппорта
25. Публичное выступление и правила его организации
26. Виды слушания (активное, пассивное, эмпатическое)

Методические указания по организации самостоятельной работы

В учебном процессе выделяют два вида самостоятельной работы: аудиторная и внеаудиторная.

Аудиторная самостоятельная работа по дисциплине выполняется на учебных (лекционных, семинарских и практических) занятиях под непосредственным руководством преподавателя и по его заданию.

Внеаудиторная самостоятельная работа выполняется курсантом по заданию преподавателя, но без его непосредственного участия.

Виды заданий для внеаудиторной самостоятельной работы по дисциплине:

– для овладения знаниями: чтение текста (учебников, первоисточников, дополнительной литературы), конспектирование и выписки из текста, работа со словарями и справочниками, учебно-исследовательская работа, использование Интернет-ресурсов и др.

– для закрепления, систематизации знаний: работа с конспектом лекции, повторная работа над учебным материалом (учебника, первоисточников, дополнительной литературы), составление таблиц для систематизации учебного материала, ответы на контрольные и дискуссионные вопросы, подготовка докладов к семинарским занятиям, создание мультимедийных презентаций к выступлению на семинарском или практическом занятии и др.

– для формирования умений: анализ теоретической профессионально ориентированной информации, анализ конкретных ситуаций, проектирование элементов профессиональной деятельности и др.

Самостоятельная внеаудиторная работа курсантов включает их подготовку к семинарским и практическим занятиям. К самостоятельной работе студента относится и подготовка к экзамену.

1. 6.2 Примерные вопросы и задания / задачи для промежуточной аттестации

Семестр 2 ОФО

Таблица 9 - Примерные теоретические вопросы и практические задания к экзамену

Разделы и темы	Примерные теоретические вопросы	Примерные практические задания
Раздел I. Психологическая характеристика общения		
Характеристика науки «Психология общения» и её предмета	<ol style="list-style-type: none">1. История исследования общения.2. Становление психологии общения в зарубежной психологии. Теоретические направления (бихевиоризм, когнитивизм, ролевая парадигма, психоанализ, гуманистическая психология).3. Проблема психологии общения в трудах отечественных ученых (Бехтерев В.М., Ананьев Б.Г., Мясищев В.Н., Леонтьев А.Н., Бахтин М.М., Ломов Б.Ф.).4. Соотношение категорий общения и деятельности в отечественной психологии. Новые	<ol style="list-style-type: none">1. <i>Прочитайте и проанализируйте высказывание Д. Рокфеллера. Что, по- вашему, означает «уметь общаться»?</i> «Умение общаться с людьми – это такой же покупаемый за деньги товар, как сахар или кофе. И я готов платить за это умение больше, чем за какой-либо другой товар в мире».2. <i>Проанализируйте байку «Искусство красноречия». Какую роль играет в общении умение слушать?</i> <p>К Сократу в Афины издалика приехал молодой человек,</p>

	направления в исследовании межличностного общения.	горящий желанием овладеть искусством красноречия. Поговорив с ним несколько минут, Сократ потребовал с него за обучение двойную плату. - Почему? – изумился ученик. - Потому, - ответил философ, - что мне придется обучать тебя не только говорить, но и тому, как молчать и слушать.
Коммуникативная сторона общения и её характеристика	1. Понятие коммуникативной стороны общения? 2. Средства коммуникации? 3. Средства привлечения внимания аудитории? 4. Понятие и структура коммуникативного процесса? 5. Что такое фасцинация? 6. Этапы процесса коммуникации?	Запишите, какой социально-психологический механизм общения иллюстрирует данный пример? Почему вы так считаете? Как данный механизм общения проявляется в общении между детьми и воспитателями ДОО /преподавателями? Можно ли с помощью данного механизма формировать взгляды и убеждения ребенка? Если да, то, какие приемы и средства следует использовать?
Коммуникативная компетентность личности и механизмы её формирования	1. Понятие коммуникативной компетентности, её составляющие: коммуникативные навыки, тактики и стратегии. 2. Понятие коммуникативной личности и её структура. 3. Виды коммуникаторов. Механизмы и способы формирования компетентности в общении.	Каково содержание понятия «коммуникативная деятельность общения»? Охарактеризуйте основной механизм межличностного восприятия в общении.
Вербальная коммуникация как средство общения	1. Общая характеристика вербальной коммуникации, её средства. 2. Знак как единица коммуникативного акта, его уровни, модели, функции характеристики. 3. Модели структуры знака	Установите, на каких уровнях осуществляется общение, какие функции реализуются, вид общения.
Невербальные средства общения	1. Общая характеристика невербальной коммуникации 2. Невербальная коммуникация как средство выражения значений. Кинестические, пантомимические, такесические, проксеимические, просодические аспекты невербальной коммуникации. 3. Жест как единица невербального коммуникативного акта и его классификации. Цвет как невербальный компонент общения	Прочтите приведенные ниже зарисовки. Воспользуйтесь вашими знаниями о невербальной коммуникации и расшифруйте, что хотел сказать своим поступком каждый из персонажей. а) Даша собрала свои длинные светлые волосы в тугий узел на затылке, надела одолженный у матери строгий костюм в тонкую полоску и черные классические туфли, сложила папки с документами в портфель и отправилась на собеседование. б) После семейной ссоры Эдуард нарисовал портрет жены в

		<p>черных и серых тонах. Рисунок он повесил на зеркало перед ее туалетным столиком.</p> <p>в) Начальник похвалил Галю за хорошую работу и потрепал по плечу. Девушка поспешно отстранилась.</p> <p>г) Таня оглядела переполненный людьми пляж и расстелила свое полотенце в метре от симпатичного молодого человека.</p> <p>д) Во время объяснения новой темы двое учеников с азартом играют в «Морской бой». Учитель, заметив это, делает паузу в своем рассказе и пристально смотрит на ребят.</p>
Перцептивная сторона общения и её характеристика	<p>1. Проблема социальной перцепции и взаимопонимания.</p> <p>2. Психологическая структура восприятия человека человеком: восприятие его внешних признаков, соотнесение их с личностными характеристиками индивида и интерпретация на этой основе их поступков.</p> <p>3. Идентификация и эмпатия.</p> <p>4. Социально-психологические эффекты: ореола, первичности, новизны; стереотипы и этностереотипы, способы их нейтрализации</p>	<p>Задание: проанализируйте отрывки, определите типовую схему перцепции, систематические ошибки социального восприятия.</p>
Интерактивная сторона общения и её характеристика	<p>1. Место взаимодействия в структуре общения.</p> <p>2. Концептуальные основы описания структуры взаимодействия: теории М. Вебера, П. Сорокина, Т. Парсонса, Я. Щепаньского.</p> <p>3. Основные типы взаимодействия: конкуренция и кооперация, конфликт как специфическая форма социального взаимодействия.</p>	<p>Приведите примеры по каждой позиции</p> <p>1. <i>Пристройка к партнеру сверху.</i> Тот, кто стремится доминировать, занимает или стремится занять позицию сверху. Пристройка сверху может выглядеть как поучения, осуждения, советы, порицание, замечания, обращения на «ты», высокомерные или покровительствующие интонации, похлопывания по плечу, подача руки ладонью вниз, взгляды сверху вниз и многое другое.</p> <p>2. <i>Пристройка к партнеру снизу.</i> Это позиция подчиненной стороны. Оказавшись в ней, человек демонстрирует зависимость, требует защиты, лишен инициативы, власти. Пристройка снизу проявляется как просьба, извинение, поиск самооправдания, виноватые или заискивающие интонации,</p>

		<p>наклоны корпуса, опускание головы и другие формы демонстрации зависимости и подчинения.</p> <p>3. <i>Пристройка к партнеру наравне.</i> Позиция равенства сторон отражена в таких формах вербального и невербального поведения, как спокойный взгляд в глаза собеседнику, открытое выражение чувств и желаний, обоснованные высказывания и готовность выслушать критические замечания в свой адрес с последующим их обсуждением и т. д.</p> <p>4. <i>Отстраненная от партнера позиция.</i> Данная позиция возможна в контексте формального общения в том случае, если социальные роли условно не задают иерархию позиций («почтальон и адресат» в отличие от «официант и посетитель ресторана»). Другой вариант реализации данной позиции – игнорирование доводов, аргументов, чувств, настроения и т. п. партнера по общению.</p>
<p>Конфликт как специфическая форма взаимодействия</p>	<p>1. Завершающий этап в динамике конфликта и его задачи.</p> <p>2. Формы завершения конфликта и стратегии выхода из него.</p> <p>3. Универсальные приемы разрешения конфликта. Метод контраста.</p> <p>4. Урегулирование конфликтов при участии третьей стороны.</p>	<p>Задание <i>Моделирование конфликтных ситуаций и поиск способов их разрешения</i></p> <p>1. Проанализируйте конфликтную ситуацию по следующему алгоритму: - участники конфликта, - инцидент, - способы поведения в конфликте.</p> <p>2. Определите возможные психологические причины конфликтной ситуации.</p> <p>3. Оцените эффективность поведения участников конфликта с точки зрения конструктивного разрешения конфликта.</p> <p>4. Определите возможные варианты конструктивного выхода из конфликтной ситуации (с позиции учителя).</p>
<p>Конструктивное поведение в ситуации социального конфликта</p>	<p>1. Социально-психологическая характеристика конфликтов. 2. Типология конфликтов. 3. Прогнозирование социальных конфликтов</p>	<p>В трудовой коллектив, где имеется конфликт между двумя группировками по поводу внедрения новшеств, пришел новый руководитель, приглашенный со стороны. Каким образом, по вашему мнению, ему лучше действовать,</p>

		чтобы нормализовать психологический климат в коллективе?
Практика конструктивного поведения в ситуации социального конфликта	Управление конфликтами: симптоматика; диагностика; профилактика; предупреждение; ослабление; урегулирование; разрешение; пресечение; гашение; устранение. Формы завершения конфликта: разрешение; урегулирование; устранение; перерастание в другой конфликт. Разрешение конфликта как многоступенчатый процесс. Стратегии выхода из конфликта: соперничество; компромисс; сотрудничество; избегание; приспособление.	<i>У вас создались натянутые отношения с коллегой. Допустим, что причины этого вам не совсем ясны, но нормализовать отношения необходимо, чтобы не страдала работа. Что бы вы предприняли в первую очередь?</i> <i>Вас недавно выбрали руководителем трудового коллектива, в котором вы несколько лет работали рядовым сотрудником. На 8 часов 15 минут вы вызвали к себе в кабинет подчиненного для выяснения причин его частых опозданий на работу, но сами неожиданно опоздали на 15 минут. Подчиненный же пришел вовремя и ждет вас. Как вы начнете беседу при встрече?</i>
Раздел 2. Общение как механизм психологического влияния		
Психологические техники влияния на людей: убеждение, внушение, манипуляции	1. Понятие о психологическом влиянии и его виды, подходы к организации влияния. 2. Психологическая техника убеждающего воздействия. 3. Условия эффективности убеждающего воздействия. 4. Требования к аргументам: риторические методы аргументации. 5. Спекулятивные методы аргументации Техника опровержения доводов оппонента 6. Работа с возражениями. Типичные причины возражений собеседника. 7. Понятие внушаемость 8. Понятие суггестор, суггестия, суггеренд. 9. Виды внушения 10. Техники внушения 11. Способы воздействия субъекта управления на объект. 12. Управление и манипулирование. 13. Виды манипулирования: экономическое, политическое, бюрократическое, идеологическое, психологическое. 14. Сущность и методы манипулирования. Интересы общие, частные и корыстные.	1. Объясните, каким образом соотносятся между собой понятия психологического воздействия, власти и влияния. 2. Раскройте понятие психологического влияния. 3. Опишите основные способы влияния. 4. Объясните, каким образом можно применять технику влияния на людей: убеждение 5. Определите факторы, от которых зависит эффективность убеждения. 6. Приведите примеры использования внушения руководителем при взаимодействии с подчиненными. 7. Раскройте понятие самовнушение, механизмы самовнушения. 8. Что такое «манипуляции в общении»? 9. Какие стратегии поведения типичны для манипуляторов? 10. Как противостоять манипуляциям в общении? 11. Назовите и охарактеризуйте манипулятивные роли по Эрику Берну. 12. Каким образом можно

		распознать эго-состояния родителя, взрослого, ребенка?
Переговоры как главный способ разрешения конфликтов	1. Основные подходы к изучению переговоров в современной психологии. 2. Функции переговорного процесса	1. Правовое регулирование, задачи, принципы, виды медиации 2. Конфиденциальность информации, относящейся к процедуре медиации; функции, права и обязанности медиатора 3. Подготовка к переговорам: выбор стратегии и тактики 4. Основные стадии подготовки переговоров 5. Решение организационных вопросов: где, когда и как проводить переговоры 6. Подготовка персонала к проведению переговоров
Содержание переговорного процесса	1. Модели ведения переговоров. 2. Общие функции переговорного процесса. 3. Специфические функции переговоров. 3. Типология ситуаций переговоров в профессиональной деятельности. 4. Организационно-правовые особенности переговоров. Содержание переговорного процесса	1. Составление психологического портрета партнера по переговорам 2. Выбор стратегии и тактики переговорного процесса 3. Выбор и составление стратегии переговоров (идеальный (максимальный), минимальный и реалистичный проекты договора) 4. Охарактеризуйте наиболее известные тактики, расположив их по шкале усиления конфронтационности
Анализ позиции противоположной стороны и составление психологического портрета партнеров	1. Анализ позиции противоположной стороны и составлении психологического портрета партнеров. 2. Объединение в единую систему признаки уверенности — неуверенности, а также закрытости — открытости. 3. Типологию, которая позволяет достаточно точно определить психологический тип личности оппонента, а также стратегию и тактику переговоров и создания договоренностей с ним.	Описать психологические особенности людей, которые помогают типологизировать личности партнёров и оппонентов. Например, можно определить, насколько партнёр уверен, прямо ли держит спину, как себя чувствует в незнакомой обстановке. Также можно оценить, насколько уверенны его движения, не ждёт ли он чьего-то одобрения, разрешения на какие-либо действия.
Тактики переговорного процесса	1. Поведенческие тактики сторон переговорного процесса 2. Умения переговорщика (умение торговаться) 3. Тренировка специальных умений переговорщика 4. Жесты и позы допустимые в переговорном процессе 5. Имидж профессионального переговорщика 6. Личные психологические качества переговорщика	Решение кейсов: 1. Дайте письменный ответ на вопрос: какие требования, предъявляемые к подготовке переговоров, были нарушены фирмой «А». 2. Оцените поведение руководителя российской переговорной группы с точки зрения способности решать проблемы. К какому типу решений относится то, которое

		было принято в результате его усилий?
Раздел 3. Характеристика основных форм общения и их реализации		
Беседа как основная форма межличностного общения	<ol style="list-style-type: none"> 1. Подготовка к беседе: система подготовки к беседе, план беседы. 2. Структура беседы. Возможные трудности в начале беседы и способы их преодоления. 3. Техника и тактика аргументации. 4. Нейтрализация замечаний собеседника. 5. Принятие решений и завершение беседы 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Какие факторы (причины) мешают эффективному общению? 2. Назовите черты характера, помогающие эффективному общению. 3. Назовите черты характера, мешающие эффективному общению. 4. Попробуйте сформулировать правила эффективного слушания.
Особенности индивидуальной и групповой беседы	<ol style="list-style-type: none"> 1. Правила организации индивидуальной беседы. 2. Социально-психологические показатели успешности индивидуальной беседы. 3. Правила организации групповой беседы. 4. Социально-психологические показатели успешности групповой беседы. 	Опишите несколько хорошо знакомых вам ситуаций общения и проанализируйте их: выделите мотив, цель, психологические особенности партнера, способы взаимодействия.
Психотехники эффективного слушания и передачи информации	<ol style="list-style-type: none"> 1. Технологии эффективного слушания и передачи информации. 2. Коммуникативные барьеры и причины, затрудняющие передачу информации. 3. Умение слушать как средство коммуникации. 4. Слушание и проблемы понимания информации. 5. Виды слушания: критическое, эмпатическое, нерефлексивное, активное рефлексивное. 	Опишите понятие обратной связи и дебрифинга. Способы задавания и конструирования вопросов. Виды вопросов и технологии ответов на них. Психологические приёмы ухода от ответов. Технологии совершенствования навыков эффективного слушания.
Психотехники установления раппорта и формирования аттракции	Понятие аттракции и приёмы её формирования. Психологический прием «имя собственное», Психологический прием «зеркало отношений». Психологический прием «золотые слова», Правила использования слов. Раппорт и его виды. Способы и приёмы его установления.	Проанализируйте понятие аттракции Опишите алгоритм психотехники формирования аттракции Аттракция – конечная цель формирования положительного имиджа Понятие раппорта, функции Установление раппорта Рефрейминг: понятие, виды
Публичное выступление и правила его организации	<ol style="list-style-type: none"> 1. Виды публичного выступления: сообщение, доклад, лекция, презентация и другие. 2. Переход от диалогической речи к монологической. Тенденции развития речевых умений. Адекватность использования языковых средств. 3. Соотношение интериоризации и экстерииоризации публичного выступления. 4. Количественная и 	<p>Задание: «Публичное выступление»:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Подготовьте публичное выступление на любую тему. 2. Выступите перед аудиторией. 3. Проведите самоанализ своего выступления. <p>Задание «Участие в дискуссии»</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Прослушайте выступающего. 2. Задайте ему один вопрос. 3. Примите участие в дискуссии.

	<p>качественная специфика аудитории.</p> <p>5.Основные этапы работы над публичным выступлением.</p> <p>Активное и пассивное владение словом.</p>	<p>Задание Рассмотрите возможные затруднения при взаимодействии с аудиторией и выхода из них.</p> <p>Задание Дайте практические рекомендации, касающиеся привлечения и удержания внимания аудитории</p> <p>Задание Рассмотрите психологические приемы саморегуляции в процессе публичного выступления.</p>
<p>Публичные презентации, аргументации и возражения</p>	<p>1.Презентация - это процесс коммуникации.</p> <p>2.Структура, содержание, стиль презентации.</p> <p>3.Аргументации и построение возражений на презентациях</p>	<p>Охарактеризуйте</p> <p>1.Признаки эффективно представленной информации на презентации.</p> <p>2.Аргументация и построение возражений на презентациях.</p> <p>3.Принцип формулировки конкретной цели выступления.</p> <p>4.Принцип адаптации к установкам слушателей.</p> <p>5.Принцип хороших доводов и доказательств.</p> <p>6.Принцип организации доводов в соответствии с установками аудитории.</p> <p>7.Принцип мотивации.</p>

Составитель: Коваленко Н.В., доцент кафедры ПиОП